

## Meios de resolução de litígios

Em casos de conflito entre os consumidores e os operadores supervisionados, a ASF informa e esclarece as dúvidas colocadas, podendo sancionar os operadores se identificar uma prática que constitua incumprimento da lei ou de regulamento.

No entanto, a ASF não pode impor soluções em casos concretos, como, por exemplo, a definição da responsabilidade na sequência de um sinistro ou a fixação da indemnização devida.

Estando em causa um conflito relacionado com a interpretação ou com a execução do contrato, e caso as partes não cheguem a acordo, o nosso ordenamento jurídico estabelece que seja um tribunal ou uma instância de resolução alternativa de litígios a decidir o litígio perante as provas que lhe forem apresentadas.

Nesse caso, o consumidor tem ao seu dispor as seguintes vias de resolução de litígios:

- **Entidades de Resolução Alternativa de Litígios**

Os consumidores poderão recorrer aos **Centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica**, cuja identificação e contactos poderão consultar [aqui](#), bem como ao centro de arbitragem setorial, o **CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros** ([www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)).

Se o valor do litígio (que seja um conflito de consumo) não exceder 5 000,00 €, a entidade reclamada é obrigada a aceitar que seja o centro de arbitragem a decidir.

No caso de o litígio respeitar a um tipo de conflito que não seja de consumo, a arbitragem pelo **CIMPAS** depende da adesão voluntária da entidade reclamada.

O **CIMPAS** constitui uma alternativa aos tribunais judiciais e existe para resolver, de forma rápida, simples e económica, os litígios relacionados com a formação, execução e/ou cessação de contratos de seguros, seja contra empresas de seguros ou contra mediadores de seguros.

No caso do **seguro automóvel**, podem ser resolvidos no **CIMPAS** os litígios resultantes de acidentes de viação dos quais não resultem incapacidades permanentes ou morte dos sinistrados.

Se num acidente de viação estiverem envolvidos mais de 4 viaturas, o CIMPAS apenas pode resolver o litígio desde que a entidade reclamada não se oponha.

Contactos do CIMPAS:

- Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 11 – 9.º Esq.º, 1050-115 LISBOA  
Telefone 213 827 700
- Rua do Infante D. Henrique, n.º 73, 1.º, 4050-397 PORTO  
Telefone 226 069 910

- **Tribunais e Julgados de Paz**

Nos casos em que a entidade reclamada não seja aderente ou não pretenda aderir ao centro de arbitragem, os consumidores podem recorrer aos **Tribunais** (cujos contactos estão [aqui](#)) ou aos **Julgados de Paz**.

No entanto, estes últimos apenas podem intervir em causas que não excedam os 15 000,00 €. As condições e contactos do Julgado de Paz competente estão disponíveis [aqui](#).